



Séquence Veille Ingénierie Touristique

*Synthèse des actualités
à l'attention des acteurs touristiques*

Rhône-Alpes
TOURISME

FEVRIER 2012

Sommaire :

- 1- [Biodiversité et tourisme](#) - journée technique du 9 décembre 2011
- 2- 28 outils pour [aider les enseignants et les animateurs](#) à se lancer
- 3- La boîte à compost [Outil pédagogique](#)
- 4- La Région Rhône-Alpes présente ses « [Carnets de l'Inventaire](#) »
- 5- Click 'n Visit - [Visitez les parcs et jardins en France](#)
- 6- La machine à [créer du circuit de randonnée](#)
- 7- 5 bonnes raisons [de tenir un blog sur son site](#)
- 8- [Gestion des commentaires clients](#) : des exemples à méditer
- 9- Une norme pour [authentifier les avis de consommateurs](#) en France d'ici fin 2012
- 10- Un guide pour [Facebook](#)
- 11- [Facebook](#) : Réseau social, reflet de notre société
- 12- [Prospective du M-Tourisme](#), un nouvel outil de promotion du territoire
- 13- [La mobilité touristique](#) : m-tourisme (compte-rendu de colloque et des études)
- 14- « [Tourisme et usages des TIC](#) : comment intégrer les technologies mobiles à la stratégie des professionnels du secteur ? »

1- Biodiversité et tourisme - journée technique du 9 décembre 2011

Le 9 décembre 2011, la DGCIS et Atout France ont organisé une journée technique "Biodiversité et tourisme : de nouvelles opportunités pour les entreprises et les destinations". Son propos était d'enrichir la réflexion proposée aux acteurs touristiques dans le [guide pratique](#) « biodiversité & tourisme, des opportunités pour les entreprises et les destinations ? », réalisé par François Tourisme Consultants et publié par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, en 2011.

La journée a permis d'aborder successivement :

- les enjeux globaux du maintien de la biodiversité et le cadre institutionnel ;
- la présentation du guide pratique ;
- des exemples concrets qui illustrent comment le souci de la biodiversité peut bénéficier à l'économie touristique.

Elle s'est organisée autour de trois tables rondes :

- focus sur 3 outils au service de l'engagement des professionnels du tourisme en faveur de la biodiversité
- réussir la combinaison "tourisme et biodiversité"
- le point de vue du client

[Lire les restitutions des échanges](#)

2- 28 outils pour aider les enseignants et les animateurs à se lancer

Comment s'y retrouver dans le foisonnement d'outils pédagogiques lorsqu'on débute en éducation à l'environnement ? Où trouver références, appréciations, témoignages d'autres utilisateurs ? Ce répertoire gratuit propose une sélection des 28 outils belges et français les plus appréciés par des praticiens de terrain, et les plus adaptés à des acteurs non spécialisés en EEDD. Edité en nombre limité, il est destiné en priorité aux enseignants et animateurs.

<http://www.envirodoc.org/>

3- La boîte à compost Outil pédagogique

Cet outil permet de sensibiliser tout type de public à l'intérêt du compostage et d'aborder de manière transversale certains enjeux du développement durable (protection de la nature, gestion des déchets, consommation éco-citoyenne...).

Plus d'informations sur [le site du GRAINE](#)

4- La Région Rhône-Alpes présente ses « Carnets de l'Inventaire »

A travers ses Carnets, le service régional de l'inventaire propose des éléments ponctuels sur ses recherches récentes et en cours sous la forme de « billets » illustrés. Professionnels et amateurs du patrimoine sont ainsi invités à suivre l'actualité de l'Inventaire en Rhône-Alpes, et à (re)découvrir ses autres modes de valorisation : bases de données, dossiers électroniques, parcours virtuels, sites dédiés, etc.

Les Carnets sont aussi, pour les internautes, un moyen d'échanges avec le service, les billets publiés étant ouverts aux commentaires des lecteurs.

La possibilité de s'abonner par flux RSS permet de suivre régulièrement les nouveaux billets mis en ligne. Un abonnement à une newsletter, ainsi que d'autres fonctionnalités, viendront progressivement enrichir l'utilisation de ce site.

Le site des Carnets de l'inventaire : <http://inventaire-rra.hypotheses.org/>.

5- Click 'n Visit - Visitez les parcs et jardins en France

« Click 'n Visit Parcs et Jardins » est le premier guide multimédia permettant de faciliter l'accès et la visite des Parcs et Jardins en France.

L'application, disponible pour iPhone et iPod Touch, a été réalisée par la société Spirit of Mobility avec le soutien du Ministère de la Culture et de la Communication, dans le cadre de l'appel à projet 2010 - Services Numériques Innovants, en collaboration avec la Direction Régionale des Affaires Culturelles de Bourgogne.

L'application a pour objectif de présenter tous les parcs et jardins ayant un intérêt patrimonial, botanique, éducatif ou touristique en France ainsi que les manifestations et événements qui s'y déroulent. Elle permet de les localiser et donne accès à une description complète, à toutes les informations pratiques pour les visiter, à des guides audio et des diaporamas.

Des visites guidées thématiques permettent d'organiser un itinéraire autour de ces Parcs et Jardins et du patrimoine à proximité.

L'utilisateur a la possibilité de contacter par courrier électronique ou par téléphone les responsables des sites présentés, d'enregistrer les sites, événements ou visites dans ses favoris.

[En savoir plus, télécharger l'appli pour iPhone ou Android](#)

D'autres applications existent, notamment [Click'n visit Ponts du Rhône](#) à l'initiative du service de l'Inventaire général du patrimoine culturel de la Région Rhône-Alpes.

6- La machine à créer du circuit de randonnée

Le site www.circuits-de-france.com a été spécialement conçu pour concevoir et diffuser des circuits de randonnée à destination des institutionnels. C'est quelque part [l'everytail](#) des CDT et offices de tourisme (dont l'intérêt est de créer des circuits pour les faire apparaître sur son site, voire les proposer à la vente. Une solution gratuite, mais avec une interface en anglais.)

L'équipe de **Circuits de France** a créé un produit plus adapté aux institutionnels. En effet, le site permet de créer un circuit de randonnée et de l'illustrer avec différentes étapes et photos. Le simple membre pourra ainsi gratuitement créer des circuits de façon illimitée; ces circuits seront diffusés sur le site Circuits de France.

[En savoir plus](#)

7- 5 bonnes raisons de tenir un blog sur son site

Avant toute chose, il s'agit de ne pas s'emmêler les pinceaux et de bien comprendre la **différence entre un blog et un site** : un site, c'est votre vitrine, votre portail, votre plateforme web, là où les gens se renseignent sur vos prestations, peuvent acheter des choses, réserver un séjour, jouer, s'inscrire pour utiliser le service web que vous proposez, etc. : bref votre page commerciale qui s'ouvre quand quelqu'un tape votre adresse web dans son navigateur internet ou sur Google.

Ensuite, il y a **les plateformes de blogs** : les WordPress, Blogger, Over-blog, Skyrock Blog, et tous les autres, dont l'objet est de permettre à l'utilisateur de publier régulièrement des articles sur tel ou tel sujet. Ces articles ou billets comportent généralement une date de publication et ils s'affichent les uns après les autres, sous le billet le plus récent (placé généralement tout en haut de la page web). Le tout agrémenté d'un design plus ou moins personnalisé et en principe d'un flux RSS qui permet aux lecteurs qui le souhaitent de s'abonner aux nouveautés du blog afin d'être tenus informés dès qu'un nouvel article paraît.

L'idée, c'est de réussir à réunir les deux au même endroit : ne pas avoir un blog (ou sa rubrique « actu ») séparé de son site. Voici quelques bonnes raisons pour cela : ...

[En savoir plus](#)

8- Gestion des commentaires clients : des exemples à méditer

« En effet, à l'heure où votre site ne concentre plus que 30 % des interactions avec vos clients, il est nécessaire d'être présent sur d'autres lieux du web où il est question de votre marque (blogs, forums, réseaux sociaux, sites d'avis de voyageurs...)

La connaissance de ce qui se dit sur vous est primordiale, il s'agit d'un enjeu stratégique car votre chiffre d'affaire peut être impacté par les commentaires laissés par les internautes... visibles par autant de clients potentiels. »

L'influence des avis et notations d'une prestation touristique n'est plus à prouver dans le processus décisionnel du client. Il est donc indispensable d'effectuer une veille sur ceux-ci et d'y répondre si cela est nécessaire.

D'une manière plus globale, une stratégie de veille (et de présence) sur le web doit donc être appliquée (avec le concours de divers outils) afin de ne pas perdre le fil de l'ensemble des conversations qui se tiennent, sur Internet, au sujet de votre destination ou établissement touristique.

On peut distinguer plusieurs tendances :... [Lire la suite](#)

9- Une norme pour authentifier les avis de consommateurs en France d'ici fin 2012

Le sujet des faux avis de consommateurs, particulièrement présents dans le secteur du voyage, est brûlant. La consultation des avis étant fortement corrélée à l'acte d'achat, tout ceci n'est pas resté étranger bien longtemps à l'Association française de normalisation. Afin de lutter contre ces faux avis, ces "publi-rédactionnels déguisés", l'Afnor souhaite donc mettre en place une norme afin de garantir l'authenticité des avis déposés sur les sites marchands.

[Lire la suite](#)

10- Un guide pour Facebook

En l'espace de 5 ans, Facebook s'est imposé comme le premier réseau social dans le monde. L'agence Visiplus a réalisé un guide afin d'apporter des réponses à 10 questions clés.

[Télécharger le guide de 38 pages](#)

11-Facebook : Réseau social, reflet de notre société

Découvrez l'intérêt des médias sociaux et leur fonctionnement social, psychologique et technique, à travers l'exemple de Facebook.

[Télécharger le dossier de 4 pages « Facebook, réseau social reflet de notre société »](#)

12-Prospective du M-Tourisme, un nouvel outil de promotion du territoire

Le m-Tourisme, appellation commune de l'usage des technologies mobiles dans le secteur du tourisme, représente un enjeu important pour les professionnels du secteur. On assiste ainsi depuis 2011 à un réel décollage des offres de services mobiles et de leurs usages. Même si les usages touristiques du mobile sont encore peu répandus, ils devraient progressivement s'intégrer dans le déroulement du voyage, de façon différenciée selon les contextes et profils d'utilisateurs.

Dans le cadre du Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations Economiques (PIPAME), la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services a

lancé en 2011 une étude « Prospective du m-tourisme », qui vise à fournir aux professionnels du Tourisme des éléments de compréhension et d'orientation de leurs stratégies.

Cette étude, réalisée par les cabinets IDATE et Horwath Htl / Kanopée, analyse successivement l'évolution des technologies et services clés pour la mobilité touristique ; elle fait ensuite le point sur les stratégies actuelles et futures des opérateurs et les usages de leurs clients ; elle projette enfin à l'horizon 2015 l'évolution des modèles économiques du m-Tourisme.

L'étude montre ainsi que, quelque soient les usages, le mobile n'a pas vocation à se substituer aux autres canaux d'information et de distribution, mais à les compléter avec efficacité (temps réel, personnalisation, fidélisation). Les développements réalisés sur les applications mobiles génèrent des opportunités nouvelles pour les acteurs du tourisme - et parmi-ceux-ci pour les PME et TPME du secteur - ce d'autant plus qu'ils raisonneront en termes d'éco-systèmes touristiques locaux et de partenariats, en particulier avec des infomédiaires qui vont prendre un poids grandissant en la matière.

[Téléchargez l'étude de 188 pages](#)

[M-Tourisme – télécharger le guide pratique PME de 28 pages](#)

13-La mobilité touristique : m-tourisme (compte-rendu de colloque et des études)

Le comportement et les attentes des clientèles sont multiples, il est donc difficile de mettre en exergue un schéma global d'attente des clientèles en matière de services mobiles. En outre le mobile ne se substitue pas aux autres canaux de diffusion et de commercialisation. C'est une offre complémentaire, et donc un nouveau canal à maîtriser pour les territoires, d'autant plus que les consommateurs n'attendent pas forcément les mêmes informations ou services sur téléphone.

[Lire la suite](#)

14-« Tourisme et usages des TIC : comment intégrer les technologies mobiles à la stratégie des professionnels du secteur ? »

Ce colloque organisé par la DGCIS et Atout France a permis d'aborder :

- Quels usages des supports mobiles dans le tourisme aujourd'hui ? » - Retours d'expérience
- « Prospective des usages et des modèles économiques du m-tourisme » - Table ronde
- Le déploiement de la réalité augmentée dans le tourisme et la valorisation du patrimoine
- Marketing mobile : les solutions mobiles plurisectorielles déclinables dans le tourisme

[Accéder au programme et aux présentations](#)

Pour tout renseignement :

Vincent BIOT

Séquence Nature Rhône-Alpes

41 rue du Souvenir, 69009 Lyon

Tel : 04 78 33 56 21, Fax : 04 78 33 49 97

vincent.biot@sequence-nature.fr

www.sequence-nature.fr
